

Memo

Aan	Gemeenteraad
Datum	03-11-2017
Onderwerp	Toezeggingen raadscommissies dd 1 november 2017

In dit memo vindt u de toezeggingen die het college van B&W aan uw raad heeft gedaan tijdens de behandeling van de Ontwerp begroting 2018 in de raadscommissies op 1 november jl.. Het betreft hier alleen de toezeggingen op korte termijn.

### **Reserve grondzaken**

In de vergadering van de raadscommissie F&V werd een vraag gesteld over de reserve grondzaken. Op pagina 444 staat een bedrag genoemd van 26 miljoen euro (eindwaarde 31-12-2018), op pagina 284 een bedrag van 38 miljoen euro. Hoe zit dit en vanwaar dit verschil?

In de begroting wordt voorgesteld om 17,3 miljoen euro toe te voegen aan het Stedelijk Investeringsfonds (SIF). Voor de dekking van de 17,3 miljoen euro wordt 5,3 miljoen euro onttrokken aan de AER en 12 miljoen euro wordt gedekt door een onttrekking aan de reserve grondzaken.

Het verschil van genoemde saldi van de reserve grondzaken en reserve grondbank opgeteld op blz 385 (€ 38,1) en op blz 440 en 444 (€26,1) wordt veroorzaakt door het laatste besluit. De onttrekking uit de reserve grondzaken ten behoeve van het SIF (€ 12 miljoen) is niet verwerkt in de tekst van de paragraaf grondbeleid blz 385 en wel in de verloop overzichten reserves.

De reserve grondzaken wordt in de komende jaren gebruikt voor dekking van de rentekosten van gronden die niet zijn opgenomen in een grondexploitatie (3,2 miljoen euro per jaar) en ter dekking van de kapitaallasten bovenwijkse voorzieningen Meerstad t/m 2022 (RB december 2016).

### **Stedelijk Investeringsfonds irt WKO Stationsgebied Zuid**

Tijdens de raadscommissie R&W werd een vraag gesteld over het Stedelijk Investeringsfonds (SIF). Uit het SIF wordt 1,8 miljoen euro gehaald voor de versnelling energietransitie en 200 duizend euro voor de WKO Stationsgebied Zuid. Vervolgens wordt er ook 200 duizend euro voor de WKO Stationsgebied Zuid uit de Versnelling energietransitie gehaald. Waarom wordt dit niet in één keer uit het SIF gehaald?

Voor het mogelijk maken van een WKO voorziening in het Stationsgebied is een investering van 400 duizend euro noodzakelijk. Dit bedrag wordt volledig gedekt vanuit het stedelijk investeringsfonds, en is daarbinnen voor 200 duizend euro gelabeld binnen de post Versnelling Energietransitie. Dit had bij nader inzien ook onder één post ondergebracht kunnen worden.

### **Klantwaardering website**

In de vergadering van de raadscommissie F&V is gevraagd naar de lage klantwaardering van de website (5.9). Bij de beantwoording is door de wethouder toegezegd de raad nader te informeren over de acties die zijn ingezet om de dienstverlening via de website te verbeteren. Hierbij informeren we u alvast over de hoofdlijnen van deze acties.

### *Klanttevredenheid*

De kerntakenwebsite van de gemeente Groningen zoals we die nu kennen is live sinds eind 2015. De website is gericht op wat burgers en ondernemers zoeken en willen. Uitgangspunt daarbij is om te

meten en te weten aan welke online dienstverlening burgers en ondernemers behoefte hebben en die vraag gestuurd en gebruiksvriendelijk in te richten. Immers voor burgers en ondernemers is de website het belangrijkste dienstverleningskanaal en veelal fungeert het ook als eerste ingang. De gemeten klantwaardering over 2017 bedraagt gemiddeld 5.9. In vergelijking met andere gemeenten die op dezelfde manier meten is het cijfer niet afwijkend maar in vergelijking met het cijfer voor de algehele klanttevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening (dat is een 7.2) streven we naar een hogere waardering voor de digitale dienstverlening. Dat betekent: informatie die goed te begrijpen en makkelijk te vinden is, voor iedereen toegankelijk, ook voor mensen met een beperking. Het gebruiksgemak staat voorop: burgers en ondernemers moeten hun zaken snel en eenvoudig via de gemeentelijke website kunnen regelen. De volgende acties zijn in gang gezet om tot verbeteringen te komen:

### *1. Beter meten van de klantwaardering*

Om gerichter te kunnen bepalen op welke punten de website goed scoort en op welke punten verbeteringen nodig zijn, gaan we beter en gedifferentieerder de klantwaardering en feedback meten.

Een drietal acties zijn in gang gezet:

- Herinrichten van het klanttevredenheidsonderzoek waardoor duidelijker kan worden bepaald welk deel (welke pagina) van de website is beoordeeld. Dit levert veel gerichtere uitkomsten (per kerntaak) op voor verbeterpunten in de onlinedienstverlening en de achterliggende processen;
- Aanpassen van de vraagstelling bij het uitvragen van de klantwaardering. Het gaat er hierbij om meer inzicht te krijgen wat bepalende factoren zijn (lay-out, overzichtelijkheid, vindbaarheid van de informatie e.d.); uiteraard weer per pagina zodat feedback naar kerntaak herleidbaar is;
- Het apart meten van de klantwaardering voor formulieren waarmee digitaal en via de website een aanvraag voor een product of dienst wordt gedaan. Dit is een onderdeel van het project zaakgericht werken. Dit doen we om inzicht te krijgen hoe burgers online formulieren doorlopen en waar (en waarom) ze eventueel afhaken. Door te meten kunnen we gerichter verbeteringen in de formulieren aanbrenge en de klanttevredenheid vergroten.

### *2. Verbetering zoekmachine*

De zoekmachine op de website wordt verbeterd waardoor informatie gerichter kan worden gepresenteerd.

### *3. Meer beeld, minder tekst*

De verbeterpunten die uit het onderzoek van studenten van de Hanzehogeschool naar de online communicatie zijn gekomen, worden uitgewerkt. De verbeteringen hebben o.a. betrekking op de verbetering van de toegankelijkheid (ook voor bezoekers met een beperking), meer gebruik van beeldmateriaal en minder tekstgebruik.